



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELLA CAMPANIA
LUIGI VANVITELLI

**CARTA DEI SERVIZI:
PRINCIPI GENERALI E
PRESENTAZIONE**

Sommario

1.PREMESSA NORMATIVA	1
2.PRINCIPI GENERALI	1
3.METODOLOGIA E AMBITO DI APPLICAZIONE	2
4.STRUTTURA CARTA DEI SERVIZI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	5
5.SCHEDE DEI SERVIZI	7

1. PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli" individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

E' altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale l'Ateneo rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA..

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 r e c a n t e "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

2. PRINCIPI GENERALI

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli" si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ateneo stesso.

I principi fondamentali cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

L'Università della Campania "Luigi Vanvitelli" si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- **Imparzialità dei soggetti erogatori**

L'Università della Campania "Luigi Vanvitelli" si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

- **Continuità del servizio erogato**

L'Università della Campania "Luigi Vanvitelli" si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ateneo si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- **Partecipazione degli utenti**

L'Università della Campania "Luigi Vanvitelli" si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ateneo, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**

L'Università della Campania "Luigi Vanvitelli" persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

3. METODOLOGIA E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il lavoro di individuazione dei servizi offerti, finalizzato all'elaborazione di una Carta dei Servizi di Ateneo, è stato intrapreso dall'Ateneo già dal 2010 allorquando è stata individuata una serie di servizi-attività standard comuni a tutti gli uffici e Ripartizioni dell'allora assetto organizzativo.

Il lavoro si è concluso con l'individuazione dei macro-servizi, individuati in servizi agli studenti, al personale, ai fornitori, ad enti istituzionali ed al territorio.

Peraltro, la necessità di completamento e rivisitazione di tale lavoro è stata avvertita sia alla luce del quadro normativo di riferimento, con l'introduzione della Legge n.190/2012 e del successivo Decreto attuativo del 2013

(D.Lgs. n.33/2013), sia in considerazione della sopravvenuta riorganizzazione amministrativa avutasi alla fine del 2014.

In considerazione di tali mutamenti, è stato dato avvio dal 2015 alla mappatura dei processi di Ateneo, partendo, in un'ottica di prevenzione dei rischi di corruzione, dai processi delle aree di rischio, con descrizione del relativo flusso.

In tale contesto, si è proceduto prioritariamente all'individuazione dei procedimenti amministrativi di Ateneo, uniformando gli stessi ai fini della loro pubblicazione sul sito di Ateneo, proseguendo nel lavoro di mappatura dei processi.

Successivamente, e considerato il maggiore grado di maturità del sistema, nel corso del 2016 i dirigenti di Ateneo hanno, in gruppo, proceduto ad una prima individuazione dei servizi offerti, con le modalità di erogazione degli stessi, e alla definizione degli standard di qualità che l'Ateneo intende garantire.

A tal fine sono state redatte le presenti linee guida ed un cronoprogramma finalizzato alla definizione della Carta dei servizi.

Attraverso una attività di approfondimento dei processi, è stato individuato un primo elenco dei processi che determinano l'erogazione di un servizio per gli stakeholder, con successiva individuazione degli standard di qualità. Al riguardo, si è preso come riferimento quanto disposto dalla CIVIT in materia (cfr, tra le altre, Delibera 3/2012 recante "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*") che richiama i concetti di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

In generale, il gruppo di lavoro si è proposto la compilazione di una scheda tipo, contenente le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso allo stesso, sul responsabile di riferimento cui rivolgersi e sugli standard di qualità adottati.

Il presente documento è da considerarsi come prima stesura soggetta a sviluppi successivi finalizzati al completamento ed al necessario aggiornamento delle schede dei servizi offerti, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità, tenuto conto altresì che la definizione della Carta dei Servizi rappresenta obiettivo strategico-gestionale per il triennio 2017/2019.

Inoltre, in considerazione del piano di lavoro adottato ed in corso d'opera, anche per gli anni successivi, al fine di agevolare l'accessibilità alle informazioni della carta dei servizi per l'utente, i servizi sono stati ricondotti in *Aree di servizio* che di seguito si riportano e riferibili, per quanto possibile, alle risultanze del lavoro di mappatura dei processi sopra indicato.

Proseguendo in tale lavoro, è stato elaborato un primo elenco di servizi offerti agli utenti esterni.

Inoltre per alcuni dei servizi contenuti nel "primo elenco" di seguito riportato - è stata altresì compilata la "scheda tipo" con le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso al servizio offerto e al responsabile di riferimento cui rivolgersi.

Le schede finora predisposte vengono allegate alla presente.

PRIMO ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI DALL'ATENEO

Aree di Servizio	Servizi offerti agli utenti esterni
Servizi agli studenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prove di ammissione (corsi di studio a numero programmato, tirocinio formativo attivo e percorsi abilitanti speciali) ▪ Gestione immatricolazione e iscrizioni anche con procedura online (lauree di I, II livello e ciclo unico; formazione <i>post lauream</i>) ▪ Gestione servizio carriere anche con procedura online (lauree di I, II livello e ciclo unico; formazione <i>post lauream</i>) ▪ Abilitazione all'esercizio professionale ▪ Orientamento in entrata, in itinere e in uscita ▪ Gestione borse di studio e sostegni economici ▪ Servizi assicurativi ▪ Trasporto studenti
Internazionalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione mobilità internazionale in entrata e in uscita
Ricerca e Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brevetti e spin off di Ateneo ▪ Adesione a consorzi ▪ Conferimento assegni e ammissione ai corsi di dottorato di ricerca <p><i>Elenco da completare</i></p>
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclutamento ▪ Contratti di insegnamento ▪ Rilascio tessere ministeriali
Contratti, Servizi generali e logistici, gestione del patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lavori sopra e sotto soglia comunitaria ▪ Acquisti di beni e servizi sopra e sotto soglia comunitaria ▪ Incarichi di ingegneria e architettura ▪ Gestione albo fornitori ▪ Gestione contratti per utenze (energia – gas – smaltimento rifiuti) ▪ Concessione di spazi per eventi vari ▪ Servizio di portierato ed assistenza alle aule ▪ Accessi e viabilità
Gestione e amministrazione (contabilità – legale)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contenzioso giudiziale, stragiudiziale e consulenze (Ufficio Legale) ▪ Contenzioso giudiziale, stragiudiziale e consulenze (Ufficio per il Contenzioso sul lavoro) ▪ Negoziazione assistita e transazioni giudiziali (Ufficio Legale) ▪ Fatture attive e passive
Trasparenza e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pubblicazione dati e documenti ▪ Accesso civico ▪ Accesso ai documenti amministrativi ▪ Gestione informazioni e rapporti con il pubblico <p><i>Elenco da completare per la parte della Comunicazione</i></p>

Archivio e Protocollo, Biblioteche e Musei	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alla consultazione dei documenti d'archivio ▪ Prestito documenti d'archivio ▪ Ricezione della corrispondenza da utenti esterni con eventuale rilascio di ricevuta <p><i>Elenco da completare per biblioteche e musei</i></p>
Sistemi informativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posta elettronica, ▪ Servizio autenticazione centralizzata di Ateneo; ▪ Istanze on-line ▪ Applicazioni mobile (SUNmobile , SoonToSUN) ▪ WiFiSUN ▪ EDUROAM ▪ Aule multimediali ▪ Supporto on- line agli studenti per i servizi informatici erogati

D'intesa con il Direttore Generale, si è deciso di non considerare:

- i processi interni all'Ateneo e che rientrano nell'attività ordinaria trasversale tra diverse strutture organizzative;
- i rapporti con gli Enti ai quali è necessario fornire informazioni (es. ISTAT, INPS, INAIL, etc.);
- i rapporti con società esterne che richiedono un servizio, in quanto, in questo caso il servizio erogato non assume una rilevanza propria, ma viene codificato all'interno di uno specifico contratto.

In questa prima fase la Carta dei servizi contiene i principi generali comuni e trasversali a tutta l'Amministrazione Centrale; sarà di seguito estesa ai servizi dell'università nel suo complesso, tenendo conto delle specifiche peculiarità organizzative che ne caratterizzano l'assetto.

Con particolare riferimento alle strutture dipartimentali, per le quali è in corso una revisione dei singoli siti onde garantirne l'allineamento e l'uniformità, con apposito gruppo di lavoro si procederà al completamento della definizione dei processi dipartimentali, nonché all'individuazione dei servizi offerti dagli stessi sulla base del lavoro istruttorio già elaborato nel corso del 2016 dalla Ripartizione preposta ai sistemi dipartimentali.

Di seguito verranno elaborate (secondo il fac-simile di scheda qui allegato) le schede di ciascuno dei servizi erogati da tutti i Dipartimenti, fatte salve le ulteriori specificazioni e/o le integrazioni che dovessero risultare necessarie per i singoli dipartimenti in base alle rispettive specificità.

4.STRUTTURA CARTA DEI SERVIZI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

L'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli" adotta per ogni servizio la scheda tipo sotto riportata.

Tale scheda contiene le informazioni indispensabili del servizio offerto per:

- AREA SERVIZI;
- DENOMINAZIONE SERVIZIO;
- DESCRIZIONE;
- UTENZA;
- MODALITA' EROGAZIONE
- UOR;
- RESPONSABILE/I;
- ACCESSIBILITA';
- MODALITA' RECLAMO.

I destinatari cui i singoli servizi si rivolgono possono essere:

- Stakeholder esterni: famiglie, futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, cittadini, aziende, scuola secondaria, altri enti, etc;
- Studenti, dottorandi, specializzandi;
- Docenti: professori, ricercatori, assegnisti, docenti a contratti;
- Personale T.A., compresi i dirigenti e altri collaboratori

Ogni servizio risponde ai criteri di qualità, conformemente a quanto previsto dalla delibera CiVIT n. 3/2012.

Si riportano di seguito le dimensioni che l'Università degli studi della Campania "L.Vanvitelli" utilizzerà nell'erogazione del servizio; in caso di peculiarità del servizio, possono prevedersi diverse dimensioni, per rappresentare con maggiore completezza la qualità effettiva del servizio erogato.

Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (telefono, PEC, web, sportello, ...)

Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
- Tempi di chiusura della richiesta
- Tempi di risposta
- Frequenza di erogazione del servizio erogato

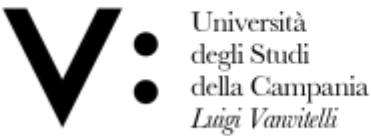
Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti

Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente
- Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati *customer satisfaction*)
- Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

FAC-SIMILE DI SCHEDA DA ALLEGARE ALLA CARTA DEI SERVIZI PER CIASCUN SERVIZIO OFFERTO

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA "Luigi Vanvitelli" Ripartizione _____			
AREA SERVIZI				
DENOMINAZIONE SERVIZIO				
DESCRIZIONE				
UTENZA				
MODALITA' EROGAZIONE				
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE				
RESPONSABILE				
ACCESSIBILITA'				
MODALITA' RECLAMO				
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				

Le schede dei servizi conservano validità fino all'aggiornamento con periodicità almeno biennale delle stesse, da effettuarsi sulla base delle esigenze sopravvenute, delle indicazioni dei Dirigenti delle aree di riferimento e/o su impulso degli stakeholder.

5. SCHEDE DEI SERVIZI

In allegato sono presentate le prime schede dei servizi offerti agli utenti esterni, relativamente alle aree di servizio individuate.

Successivamente, a completamento di tale lavoro, saranno allegate le ulteriori schede e informazioni dei servizi offerti all'utenza esterna, attualmente in corso di elaborazione.

SERVIZI AGLI STUDENTI

- 1. Servizi assicurativi**
- 2. Servizi di trasporto studenti mediante navette gratuite – car-pooling**

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA "Luigi Vanvitelli" Ripartizione Patrimonio Appalti beni e Servizi
AREA SERVIZI	<i>Servizi assicurativi per le esigenze dell'Ateneo</i>
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi assicurativi
DESCRIZIONE	<p>Il servizio di informazioni in ambito assicurativo include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'esame di tutte le richieste dell'utente, attivando una procedura di istruttoria sugli eventi di cui è stato informato e per i quali ha acquistato informazioni/documentazione onde procedere con l'apertura, la quantificazione, la liquidazione e la chiusura del sinistro - La collaborazione ed interlocuzione con I soggetti coinvolti nella procedura di gestione dei sinistri, sia interni all'Ateneo, che esterni come periti, broker, compagnie assicurative - La consulenza professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi rilevanti per la stipula di contratti di varia natura dell'Ateneo - Le eventuali attivazioni di polizze assicurative per collaboratori esterni su richiesta delle strutture interessate ad attivazione di polizze per specifici rischi. <p>I Servizi assicurativi gestiti sono collegati ai seguenti rischi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garanzie relative a danni diretti al patrimonio universitario (beni immobili, mobile, opera d'arte e patrimonio bibliografico) - Garanzie per il rischio di infortunio e RCT attivate su richiesta di figure esterne autorizzate a frequentare le strutture universitarie - Garanzia per il rischio di infortuni degli iscritti all'Università e per altre figure che collaborano con l'Ateneo durante la partecipazione all'attività istituzionalmente organizzate - Garanzie attivate per la circolazione stradale dei mezzi di servizio di proprietà dell'Ateneo
UTENZA	Utenti dei servizi assicurativi: Studenti, Tirocinanti, Dottorandi, Laureati, Frequentatori, Borsisti, Assegnisti e figure similari, personale non strutturato che collabora a vario titolo con l'Ateneo (es: culture della material) – Cittadini italiani e stranieri. Enti terzi.
MODALITA' EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità in orario di ufficio dal lunedì al venerdì
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti
RESPONSABILE	Per informazioni sul funzionamento dei servizi, sui contenuti delle polizze e sulla scadenza delle coperture assicurative: Telefono: 0823274975 – 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Forniture in economia e gestione polizze assicurative

	Tel. 0823 fax 0823 Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti che segnalerà altresì al broker dell'Ateneo e-mail indirizzata a uff.contratti@unicampania.it broker: _____			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Patrimonio Appalti beni e Servizi

AREA SERVIZI	<i>Servizi affidati dall'Ufficio Contratti per le esigenze degli studenti dell'Ateneo nell'ambito del progetto di mobilità "Mob@SUN"</i>
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizio di trasporto studenti mediante navette bus gratuite, car-pooling
DESCRIZIONE	<p>Il servizio è volto ad offrire agli utenti del servizio navette bus gratuite offerto dall'Ateneo le informazioni necessarie sui percorsi, sugli orari nonché sui parcheggi convenzionati con l'Ateneo a tariffe agevolate. Gli utenti potranno inoltrare segnalazioni di disservizi o mancata effettuazione di alcune corse o ritardi negli orari.</p> <p>I servizi offerti dall'Ateneo sono:</p> <p>Servizio di trasporto studenti mediante navette bus gratuite;</p> <p>Servizio di carpooling centralizzato: servizio volto ad incentivare gli studenti ad aggregarsi in equipaggi su itinerari comuni al fine di ridurre i costi di viaggio e/o alternare l'uso delle auto private (sito Web e/o App per smartphone). Parcheggi di proprietà dell'Università ad uso esclusivo per chi fa carpooling (es. Auto con più di 2-3 studenti) e convenzioni attivate per dedicare posti auto comunali a student che viaggiano in compagnia.</p>
UTENZA	Studenti iscritti
MODALITA' EROGAZIONE	Gratuito su richiesta mediante utilizzo apposite APP che registra i fruitori del servizio
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti
RESPONSABILE	<p>Per informazioni sul funzionamento dei servizi, sui contenuti e segnalazione di anomalie o mancata effettuazione del servizio:</p> <p>Telefono: 0823274971 – 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it</p>
ACCESSIBILITA'	<p>Ufficio contratti</p> <p>Sezione: 1) Servizi sopra e sottosoglia comunitaria 2) Servizi in economia e concessioni</p> <p>Tel. 0823 fax 0823</p> <p>e-mail: uff.contratti@unicampania.it</p> <p>orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12</p>
MODALITA' RECLAMO	<p>Reclami da segnalare a uff.contratti@unicampania.it o al Direttore dell'esecuzione del Contratto di Appalto e-mail indirizzata a: _____</p> <p>L'utente può presentare reclami direttamente alla ditta appaltatrice che eroga il servizio e-mail indirizzata a: _____</p>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				

RISORSE UMANE

- 1. Reclutamento del personale docente e ricercatore e dei C.E.L. (Collaboratori Esperti Linguistici in lingua madre)**
- 2. Rilascio e rinnovo tessere ministeriali mod. AT/BT**



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Risorse Umane e Trattamento Economico

AREA SERVIZI	<i>Personale</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Reclutamento del personale docente e ricercatore e dei C.E.L. (collaborator ed esperti linguistici in lingua madre)			
DESCRIZIONE	<p>L'Ufficio Reclutamento Personale Docente e Ricercatore si occupa, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di fornire indicazioni utili ai candidati per la presentazione delle domande di partecipazione; • di notificare e fornire tempestivamente informazioni in merito ad eventuali esclusioni; • di espletare le procedure concorsuali fornendo costante supporto alle Commissioni giudicatrici; • di informare tempestivamente i candidati dell'esito delle procedure; • di fornire indicazioni utili ai vincitori delle selezioni per ricercatore a tempo determinato e per C.E.L. al fine di stipulare i relativi contratti. 			
UTENZA	Esterna/Interna			
MODALITA' EROGAZIONE	Su istanza parte/D'ufficio			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Reclutamento Personale Docente e Ricercatore			
RESPONSABILE	Dott.ssa Fabiana DE VIVO			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Reclutamento Personale Docente e Ricercatore – Via De Gasperi, 55 – 80133 NAPOLI Tel. 081/5667057-63-62-48 – Fax 081/5667034 e-mail: reclutamentopdr@unicampania.it Orari di ricevimento: Lunedì e Mercoledì dalle ore 9 alle ore 12.			
MODALITA' RECLAMO	e-mail indirizzata a reclutamentopdr@unicampania.it pec: protocollo@pec.unina2.it L. 241/90 e D.R. n. 713 del 25.03.2011 (Regolamento di attuazione della Legge 7 Agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni ed integrazioni, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi)			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Risorse Umane
e Trattamento Economico

AREA SERVIZI	<i>Personale</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Rilascio e Rinnovo Tessere Ministeriali mod. AT / BT			
DESCRIZIONE	Verifica istanze – Rilascio Tessera – Trasmissione Provveditorato di Napoli tessere rilasciate			
UTENZA	Interna/Esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Su istanza del dipendente			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ripartizione Risorse Umane e Trattamento Economico			
RESPONSABILE	Dott.ssa Annamaria Gravina			
ACCESSIBILITA'	Ripartizione Risorse Umane e Trattamento Economico -Via Marchese Campodisola n.13 Napoli tel. 081/5667436-15 e.mail :rip.rute@unina2.it Orari di ricevimento: Lunedì e Mercoledì dalle ore 14:30 alle ore 16:30; Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00			
MODALITA' RECLAMO	e-mail indirizzata a rip.rute@unina2.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				

CONTRATTI, SERVIZI GENERALI E LOGISTICI, GESTIONE PATRIMONIO

- 1. Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi sottosoglia**
- 2. Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi soprasoglia**
- 3. Albo Operatori Economici**
- 4. Portierato e assistenza alle aule**
- 5. Servizi resi nell'ambito dell'affidamento di lavori soprasoglia**
- 6. Servizi resi nell'ambito dell'affidamento di lavori sottosoglia**
- 7. Servizi resi nell'ambito di servizi sottosoglia di cui all'art.35 del D.Lgs n. 50/2016 e comunque inferiori a €100.000 attinenti all'architettura e all'ingegneria.**



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Patrimonio Appalti beni e Servizi

AREA SERVIZI	<i>Contratti</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi sottosoglia			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire agli operatori economici gli atti a base della procedura ai sensi dell'art. 36 DLgs 50/2016. Preparazione atti, verifica regolarità documentazione e copertura economica, messa a disposizione modulistica per partecipazione gara.			
UTENZA	Esterni/interni			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	Per informazioni sui contenuti e scadenza per presentazione chiarimenti: Telefono: 0823274970 – 71 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it			
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Servizi sopra e sottosoglia comunitaria 2) Forniture Convenzione Consip e organizzazione concorsi 3) Servizi in economia e concessioni 4) Servizi manutenzione Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Patrimonio Appalti beni e Servizi**

AREA SERVIZI	<i>Contratti</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi soprasoglia			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire agli operatori economici gli atti a base di gara ai sensi degli artt. 60 e 61 del DLgs 50/2016. Preparazione atti, verifica regolarità documentazione e copertura economica, messa a disposizione modulistica per partecipazione gara.			
UTENZA	Esterni/interni			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	Per informazioni sui contenuti e scadenza per presentazione chiarimenti: Telefono: 0823274970 – 71 - 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it			
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Servizi sopra e sottosoglia comunitaria 2) Forniture Convenzione Consip e organizzazione concorsi 3) Servizi in economia e concessioni 4) Forniture in economia e gestione polizze 5) Servizi manutenzione Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Patrimonio Appalti beni e Servizi**

AREA SERVIZI	<i>Albo operatori economici</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO				
DESCRIZIONE	<p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici per accedere all'Elenco degli operatori economici dell'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli". L'Elenco Operatori economici è lo strumento per individuare i fornitori in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità professionale richiesti per gli acquisti di beni e servizi d'importo fino alla soglia comunitaria.</p> <p>L'Elenco è supportato da un'applicazione web che consente l'iscrizione online e la gestione informatizzata dei fornitori</p>			
UTENZA	Operatori economici: fornitori o prestatori di servizi.			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	<p>Per informazioni sul funzionamento del Sistema, sui contenuti e segnalazioni anomalie (dati richiesti, modalità di iscrizione, modifica ai dati inseriti): Telefono: 0823274948 – 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it http://albofornitori.ceda.unina2.it per iscrizioni e informazioni sul recupero di username e/o password</p>			
ACCESSIBILITA'	<p>Ufficio contratti Sezione: 1) Servizi sopra e sottosoglia comunitaria 2) Forniture Convenzione Consip e organizzazione concorsi 3) Servizi in economia e concessioni 4) Servizi manutenzione Tel. 0823274948 fax 08234978 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12</p>			
MODALITA' RECLAMO	<p>L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it – protocollo@pec.unina2.it</p>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI			
ACCESSIBILITA'		Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato

TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				

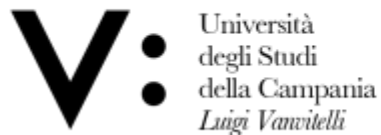


UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Patrimonio Appalti beni e Servizi

AREA SERVIZI	<i>Servizi affidati per le esigenze delle Strutture dell'Ateneo</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Portierato e assistenza alle aule			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire alle strutture dell'Ateneo interessate gli strumenti per la risoluzione di problematiche emerse in fase di esecuzione o per inoltrare richieste di eventuali servizi aggiuntivi, informazioni da dare all'utenza da parte degli addetti ai servizi di portierato e assistenza aule, malfunzionamento dei supporti informatici o microfonici o lavagne luminose o atti vandalici.			
UTENZA	Utenti dei servizi di portierato e assistenza alle aule (Docenti, student, personale tecnico amministrativo, utenza esterna).			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	Per informazioni sul funzionamento del servizi, sui contenuti e segnalazioni di anomalie o danni alle cose: Telefono: 0823274975 – 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it			
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Servizi sopra e sottosoglia comunitaria 2) Servizi in economia e concessioni Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it , al Referente di struttura o al DEC. I referenti di struttura possono inoltrare reclami direttamente alla ditta appaltatrice che eroga il servizio e-mail indirizzata a _____			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Programmazione Edilizia e Appalti Lavori

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA "Luigi Vanvitelli" Ripartizione Programmazione Edilizia e Appalti Lavori			
AREA SERVIZI	<i>Contratti</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi resi nell'ambito dell'affidamento lavori soprasoglia			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire agli operatori economici gli atti a base di gara ai sensi degli artt. 60 e 61 del DLgs 50/2016. Preparazione atti, verifica regolarità documentazione e copertura economica, messa a disposizione modulistica per partecipazione gara.			
UTENZA	Esterni/interni			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	Per informazioni sui contenuti e scadenza per presentazione chiarimenti: Telefono: 0823274948 - 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it			
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Sezione Lavori 2) Servizi Manutenzione Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Programmazione Edilizia e Appalti lavori

AREA SERVIZI	<i>Contratti</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi resi nell'ambito dell'affidamento lavori sottosoglia			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire agli operatori economici gli atti a base della procedura ai sensi dell'art. 36 DLgs 50/2016. Preparazione atti, verifica regolarità documentazione e copertura economica, messa a disposizione modulistica per partecipazione gara.			
UTENZA	Esterni/interni			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	Per informazioni sui contenuti e scadenza per presentazione chiarimenti: Telefono: 0823274948 – 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it			
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Sezione Lavori 5) Servizi manutenzione Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Programmazione Edilizia e Appalti lavori

AREA SERVIZI	<i>Contratti</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi resi nell'ambito dell'affidamento servizi sottosoglia di cui all'aert. 35 DLgs 50/2016 e comunque inferiori a € 100.000 attinenti all'Architettura e all'Ingegneria			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire ai professionisti gli atti a base della procedura ai sensi degli artt. 36 co. 2 lett. A) e b) e art. 157 co. 2 DLgs 50/2016. Preparazione atti, verifica regolarità documentazione e copertura economica, messa a disposizione modulistica per partecipazione gara.			
UTENZA	Esterni/interni			
MODALITA' EROGAZIONE	D'ufficio/sui stanza parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ufficio Contratti			
RESPONSABILE	Per informazioni sui contenuti e scadenza per presentazione chiarimenti: Telefono: 0823274948 – 04 fax 0823274953 mail: uff.contratti@unicampania.it			
ACCESSIBILITA'	Ufficio contratti Sezione: 1) Sezione Lavori 5) Servizi manutenzione Tel. 0823 fax 0823 e-mail: uff.contratti@unicampania.it orario di ricevimento: Lunedì ore 14 – 16, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 10 - 12			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclami direttamente all'Ufficio Contratti e-mail: uff.contratti@unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				

GESTIONE E AMMINISTRAZIONE (CONTABILITA' – LEGALE)

- 1. Pagamento fatture fornitori**
- 2. Negoziazione assistita e transazioni giudiziali**
- 3. Contenzioso giudiziale, stragiudiziale consulenze**



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Finanza e Controllo di Gestione

AREA SERVIZI	<i>Gestione Bilancio</i>			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	<i>Ufficio Ragioneria</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	PAGAMENTO FATTURE FORNITORI			
DESCRIZIONE	A seguito della ricezione e della liquidazione della fattura da parte dei component uffici dell'amministrazione, si provvede alla contabilizzazione, alla verifica della documentazione giustificativa, all'emissione dell'ordinativo di pagamento e alla relativa trasmissione all'istituto cassiere, quindi alla contabilizzazione dell'avvenuto pagamento.			
UTENZA	Esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Su ricezione fattura			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	<i>Ufficio Ragioneria</i>			
RESPONSABILE	Dott. Giovanni Russo			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Ragioneria Centrale Tel. 0823/244115 – Fax. 0823/274121 e-mail: ragioneria@unicampania.it Giorni e orari di ricevimento: da martedì a venerdì dalle 9.30 alle 12.30; Lunedì dalle 14.30 alle 16.00			
MODALITA' RECLAMO	e-mail indirizzata a ragioneria@unicampania.it - PEC: protocollo@pec.unina2.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore program mato
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	<i>Pubblicazione sul sito web di Ateneo</i>			
TEMPESTIVITA'	<i>Calcolo previsto dalla normativa vigente</i>			
EFFICACIA	<i>Numero dei mandati di pagamento emessi</i>			
EFFICIENZA	<i>Pagamento entro il termine massimo previsto dalla normativa vigente</i>			



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Legale**

AREA SERVIZI	<i>Affari Legali</i>			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	<i>Ufficio Legale.</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Negoziazione assistita e transazioni giudiziali			
DESCRIZIONE	Negoziazione assistita ai sensi della L.162/2014 Transazioni giudiziali: composizione bonaria e rapida della controversia al fine di evitare maggiori costi e prevenire provvedimenti giurisdizionali a danno dell'Ateneo			
UTENZA	Interna ed Esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	In funzione della tipologia di servizio (negoziato o transazione) e della normativa di riferimento vigente			
RESPONSABILE	Dott.ssa Barbara Sciascia			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Legale Settore: Sezione Civile; Sezione amministrativa tel 0823/274740 fax 0823/274738 e-mail ulcl@unina2.it Giorni e orari di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,30			
MODALITA' RECLAMO	pec: protocollo@pec.unina2.it ; raccomandata a/r e notifica atti.			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	<i>Accesso fisico presso gli uffici, disponibilità di corrispondenza e comunicazione con</i>	gg	Tutti i giorni lavorativi (ricevimento in sede e contatti con l'utenza)	5 gg lavorativi

	<i>mezzi vari (e-mail, fax ecc.)</i>			
TEMPESTIVITA'	<i>Rispetto dei termini normativi</i>	%	Trasmissione di relazioni, memorie, atti difensivi e relativa documentazione	100%
EFFICACIA	<i>Regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato</i>	%	Predisposizione di memorie, relazioni, atti difensivi e emissione della relativa documentazione	100%
TRASPARENZA	<i>Accesso agli atti, accesso civico, istanze e richieste varie</i>	%	Riscontro delle richieste avanzate	100%



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Legale**

<p>AREA SERVIZI</p>		<p><i>Affari Legali</i></p>			
<p>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</p>		<p><i>Ufficio Contenzioso del Lavoro</i></p>			
<p>DENOMINAZIONE SERVIZIO</p>		<p>Contenzioso giudiziale, stragiudiziale e consulenze</p>			
<p>DESCRIZIONE</p>		<p>Contenzioso giudiziale: Ricorsi civili – sezione lavoro e sezione civile Contenzioso stragiudiziale: Atti di diffida, istanza di accesso, tentativi di conciliazione in fase stragiudiziale, mediazioni Consulenze: Informazioni, pareri e incontri con le parti interessate.</p>			
<p>UTENZA</p>		<p>Interna ed Esterna</p>			
<p>MODALITA' EROGAZIONE</p>		<p>In funzione della tipologia di servizio (consulenza, stragiudiziale e giudiziale) e della normativa di riferimento vigente</p>			
<p>RESPONSABILE</p>		<p>Dott.ssa Margherita Blasi</p>			
<p>ACCESSIBILITA'</p>		<p>Ufficio Contenzioso del Lavoro Settore: Sezione Lavoro; Sezione civile tel 081/5666409 – 081/5666497 fax 081/5666404 e-mail ucdl@unina2.it Giorni e orari di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,30</p>			
<p>MODALITA' RECLAMO</p>		<p>pec: protocollo@pec.unina2.it; raccomandata a/r e notifica atti.</p>			
<p>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</p>		<p>INDICATORI</p>	<p>Unità di misura</p>	<p>Formula indicatore</p>	<p>Valore programmato</p>
<p>ACCESSIBILITA'</p>		<p><i>Accesso fisico presso gli uffici, disponibilità di corrispondenza e comunicazione con mezzi vari (e-mail, fax ecc.)</i></p>	<p>gg</p>	<p>Tutti i giorni lavorativi (ricevimento in sede e contatti con l'utenza)</p>	<p>5 gg lavorativi</p>

TEMPESTIVITA'	<i>Rispetto dei termini normativi</i>	%	Costituzione in giudizio - Trasmissione di relazioni, memorie, atti difensivi e relativa documentazione	100%
EFFICACIA	<i>Regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato</i>	%	Predisposizione di memorie di costituzione, relazioni, atti difensivi e emissione della relativa documentazione	100%
TRASPARENZA	<i>Accesso agli atti, accesso civico, istanze e richieste varie</i>	%	Riscontro delle richieste avanzate	100%

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE


- 1. Gestione informazioni e relazioni con il pubblico**
- 2. Pubblicazione sul portale di Ateneo nella sezione Bandi e gare di tutte le informazioni del servizio erogato**

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA “Luigi Vanvitelli” Ripartizione_Pianificazione Strategica, Trasparenza e Valutazione
AREA SERVIZI	<i>Trasparenza e Comunicazione</i>
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<i>Gestione informazioni e relazioni con il pubblico</i>
DESCRIZIONE	<p>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Università degli studi della Campania Luigi Vanvitelli contribuisce concretamente ad attuare la trasparenza amministrativa, ponendosi come un ponte fra Ateneo e utenti. L'URP acquisisce eventuali segnalazioni, reclami e suggerimenti da parte dell'utenza in merito ai servizi erogati dall'Ateneo. È deputato ad attuare una serie di procedure finalizzate a migliorare il rapporto con i fruitori dei vari servizi, nonché a rendere operative le disposizioni normative di recente emanazione. Attraverso l'URP, infatti, è possibile acquisire, in maniera semplificata, chiarimenti e/o informazioni sui servizi universitari. L'URP, altresì, assicura l'attuazione della normativa in materia di accesso e partecipazione dell'utenza ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/90 e s.m.i. mediante acquisizione di informazioni circa lo stato delle istruttorie di interesse. Inoltre, come pubblicato nel sito di Ateneo, sezione amministrazione trasparente, attraverso l'URP viene assicurato l'esercizio del diritto di accesso civico, così come configurato dall'art.5 del D.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 e dal D.lgs. n. 97 del 25 maggio 2016.</p>
UTENZA	<p>Utenza interna: studenti, professori e ricercatori, dirigenti e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna: aspiranti studenti, laureati, partecipanti ai vari concorsi banditi dall' Ateneo, Enti, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, aziende, Associazioni, soggetti legittimati ad esercitare il diritto di accesso agli atti / accesso civico</p>
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati tramite lo sportello fisico di accoglienza, la posta, il telefono, il fax e l'e-mail
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>
RESPONSABILE	Capo dell'Ufficio: dott. Federico Margiasso
ACCESSIBILITA'	<p>UBICAZIONE: Piazza Luigi Miraglia - Palazzo Bideri, 80138 Napoli (https://goo.gl/maps/sqqPDwwtKM12)</p> <p>GIORNI E ORARI DI APERTURA: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00</p>

	CONTATTI: Numero verde 800 252420 (con servizio di segreteria telefonica attivo h24) Telefono: 081 5666426 - 081 5666444 - 081 5666473 - 081 5666428 - 081 5666489 - 081 5666474 Fax: 081 5666427 Email: urp@unicampania2.it			
MODALITA' RECLAMO	Presentazione istanza alla Ripartizione PIANIFICAZIONE STRATEGICA, TRASPARENZA E VALUTAZIONE			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. di giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5gg lavorativi a settimana)	5 giorni (mattina e pomeriggio)
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, telefono, fax, e-mail	Disponibilità del servizio tramite posta, telefono, fax, e-mail	si
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta ed il riscontro	Numero di giorni solari	Giorno di invio della risposta - giorno di ricezione della richiesta	30 giorni
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle esigenze dell'utenza	Numero di reclami per il servizio erogato	Numero di reclami ricevuti / totale di prestazioni erogate all'utenza	< 1%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito istituzionale e nella bacheca dell'Ufficio	Numero di giorni lavorativi	Numero di giorni necessari per la pubblicazione	1 giorno



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Patrimonio Appalti, Beni e Servizi

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA "Luigi Vanvitelli" Ripartizione Patrimonio Appalti, Beni e Servizi			
AREA SERVIZI	<i>Attività contrattuale</i>			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Pubblicazione su portale di Ateneo nella sezione Bandi e gare di tutte le informazioni del servizio erogato			
DESCRIZIONE	Pubblicazione di atti, dati ed informazioni nella sezione del sito web di Ateneo denominata Bandi e gare - e/o sull'Albo Ufficiale on line-Sez.Studenti			
UTENZA	Servizio per l'utenza interna ed esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Tutta l'utenza interna ed esterna, interessata a visualizzare informazioni aggiornate sul sito <i>web</i> di Ateneo. A titolo esemplificativo: studenti, professori e ricercatori, dirigenti e personale tecnico-amministrativo, aspiranti studenti operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo.			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	<i>RIP.PABS</i>			
RESPONSABILE	Dott.ssa Ernestina Persico			
ACCESSIBILITA'	Rip.Pabs tel 0823/274943 fax 0823/274950 e-.mail rip.pabs@unina2.it			
MODALITA' RECLAMO	Le modalità di invio delle richieste per la pubblicazione sul sito web di Ateneo sono consultabili all' indirizzo internet http://www . E' possibile consultare la pagina http://www			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI			
ACCESSIBILITA'	<i>Multicanali e continuità del servizio</i>	Possibilità di accesso al servizio attraverso più canali	Numero di canali	Ufficio Pec fax -
TEMPESTIVITA'	<i>Accesso diretto sito web</i>	TEMPO CHE INTERCORRE TRA la trasmissione e la pubblicazione		
EFFICACIA				
TRASPARENZA				

ARCHIVIO E PROTOCOLLO, BIBLIOTECHE E MUSEI

- 1. Ricezione della corrispondenza da utenti esterni ed eventuale rilascio ricevuta**
- 2. Prestito documenti di archivio**
- 3. Supporto alla consultazione di documenti versati nell'archivio di deposito**



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali**

AREA SERVIZI	Gestione dei beni documentali			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Ricezione della corrispondenza da utenti esterni e eventuale rilascio di ricevuta			
DESCRIZIONE	L' Ufficio Protocollo/(settore ricezione e smistamento posta) riceve i documenti dell'utenza esterna indirizzati agli organi, uffici e strutture dell'amministrazione centrale dell'Ateneo per il successivo inoltro ai rispettivi destinatari interni e rilascia, su richiesta dell'utente esterno, ricevuta dei documenti acquisiti			
UTENZA	Utenza interna ed esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Su istanza di parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali (Ufficio Protocollo/ricezione e smistamento posta)			
RESPONSABILE	Responsabile dell'Ufficio Protocollo			
ACCESSIBILITA'	Ufficio: Ufficio Protocollo Settore/Sezione: ricezione e smistamento posta Tel: 081 5666432/91/68/34 Fax: 081 5666433 e-mail: archivioprotocollo@unicampania.it Giorni e orari di ricevimento: lunedì e mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00; martedì, giovedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.			
MODALITA' RECLAMO	e-mail indirizzata a: archivioprotocollo@unicampania.it pec: protocollo@pec.unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali

AREA SERVIZI	Gestione dei beni documentali			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Supporto alla consultazione dei documenti versati nell'archivio di deposito			
DESCRIZIONE	L'archivio di deposito comprende il complesso di documenti relativi ad affari, attività e procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulti più necessaria una trattazione o verso i quali sussiste un interesse sporadico. Viene garantito l'accesso alla consultazione dei documenti versati nell'archivio di deposito per scopi storico-amministrativi da parte di studenti, personale universitario, cittadini o altri enti direttamente con un modulo di richiesta (pubblicato sul sito web di Ateneo nella sezione "Archivio e Protocollo) o contattando il responsabile dell'archivio di deposito (in corso di nomina) o, in mancanza, il dirigente responsabile della Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali			
UTENZA	Utenza interna ed esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Su istanza di parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali (Ufficio Protocollo/ricezione e smistamento posta)			
RESPONSABILE	Rip. SDD - Responsabile dell'Archivio di deposito (in corso di nomina)			
ACCESSIBILITA'	Ufficio: Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali (sezione documentale) Settore/Sezione: flussi documentali e archivio Tel: 081/5667906 - 0823/274292 Fax: 081/5666482 - 0823/274464 e-mail: rip.sdd@unicampania.it Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00			
MODALITA' RECLAMO	e-mail indirizzata a: rip.sdd@unicampania.it pec: protocollo@pec.unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA CAMPANIA
"Luigi Vanvitelli"
Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali

AREA SERVIZI	Gestione dei beni documentali			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Prestito documenti di archivio			
DESCRIZIONE	Accesso al prestito dei documenti per motivi di studio, personali o ricerca. La richiesta di prestito viene fatta su apposito modulo di ritiro documenti originali			
UTENZA	Utenza interna ed esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Su istanza di parte			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali			
RESPONSABILE	Rip. SDD - Responsabile dell'Archivio di deposito (in corso di nomina)			
ACCESSIBILITA'	Ufficio: Ripartizione Sistemi Dipartimentali e Documentali (sezione documentale) Settore/Sezione: flussi documentali e archivio Tel: 081/5667906 - 0823/274292 Fax: 081/5666482 - 0823/274464 e-mail: rip.sdd@unicampania.it Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00			
MODALITA' RECLAMO	e-mail indirizzata a: rip.sdd@unicampania.it pec: protocollo@pec.unicampania.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'				
TEMPESTIVITA'				
EFFICACIA				
TRASPARENZA				